

ABSTRAKSI

Septiningtyas Dwi Utami, nomor mahasiswa 152080005, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul Penelitian “Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan” (Studi pada Pelanggan Speedy Di PT. Telkom kandatel Solo). Dosen pembimbing Saaptika Kancana dan Ida Susi Dewanti

Penelitian ini dilaksanakan di plasa PT. Telkom Kandatel Solo. Populasi penelitian adalah pelanggan Speedy PT. Telkom Kandatel Solo yang sedang melakukan pembayaran tagihan di plasa telkom, sampel sebanyak 50 orang, diambil dengan teknik *Sytematic Random Sampling*. Pengumpulan data di lakukan dengan menggunakan kuesioner. Variabel penelitian ini merupakan variabel independen yaitu kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan diukur dengan menggunakan sebuah atribut harga yang terjangkau, potongan harga, merk yang terkenal, paket internet yang ditawarkan, layanan konektifitas, kestabilan jaringan, kemudahan dalam pemasangan, kecepatan dalam pelayanan, ketepatan dalam pelayanan, keramahan dalam pelayanan, kenyamanan dalam pelayanan, garansi.

Hipotesis yang diajukan penulis adalah kesebelas atribut itu mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna produk Speedy. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis faktor.

Berdasarkan hasil analisis dapat diambil kesimpulan bahwa ada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna produk Speedy faktor pertama faktor kualitas pelayanan yang terdiri atas merk yang terkenal, paket internet yang ditawarkan, kemudahan dalam pemasangan, kecepatan dalam pelayanan, ketepatan dalam pelayanan, keramahan dalam pelayanan, kenyamanan dalam pelayanan, garansi. Faktor kedua yaitu kualitas produk yang terdiri atas layanan koneksi, kestabilan jaingan.